

MONTPELLIER




Montpellier
Méditerranée
Tourisme & Congrès

BILAN RSE 2023-2026



Responsabilité Sociétale des
Entreprises

NE PAS IMPRIMER



1964
Création du Bureau
des Guides



1989
Office de Tourisme
Association Loi 1901



1993



Classement

2001

Création du
site Internet

Certification qualité



2002

2009



Marque Tourisme
& Handicap

+
Création de la
centrale de
reservation

2012

Création du
Bureau des
Congrès

Certification
ISO 20121
Evénements
responsables



Label
Accueil Vélo



2014

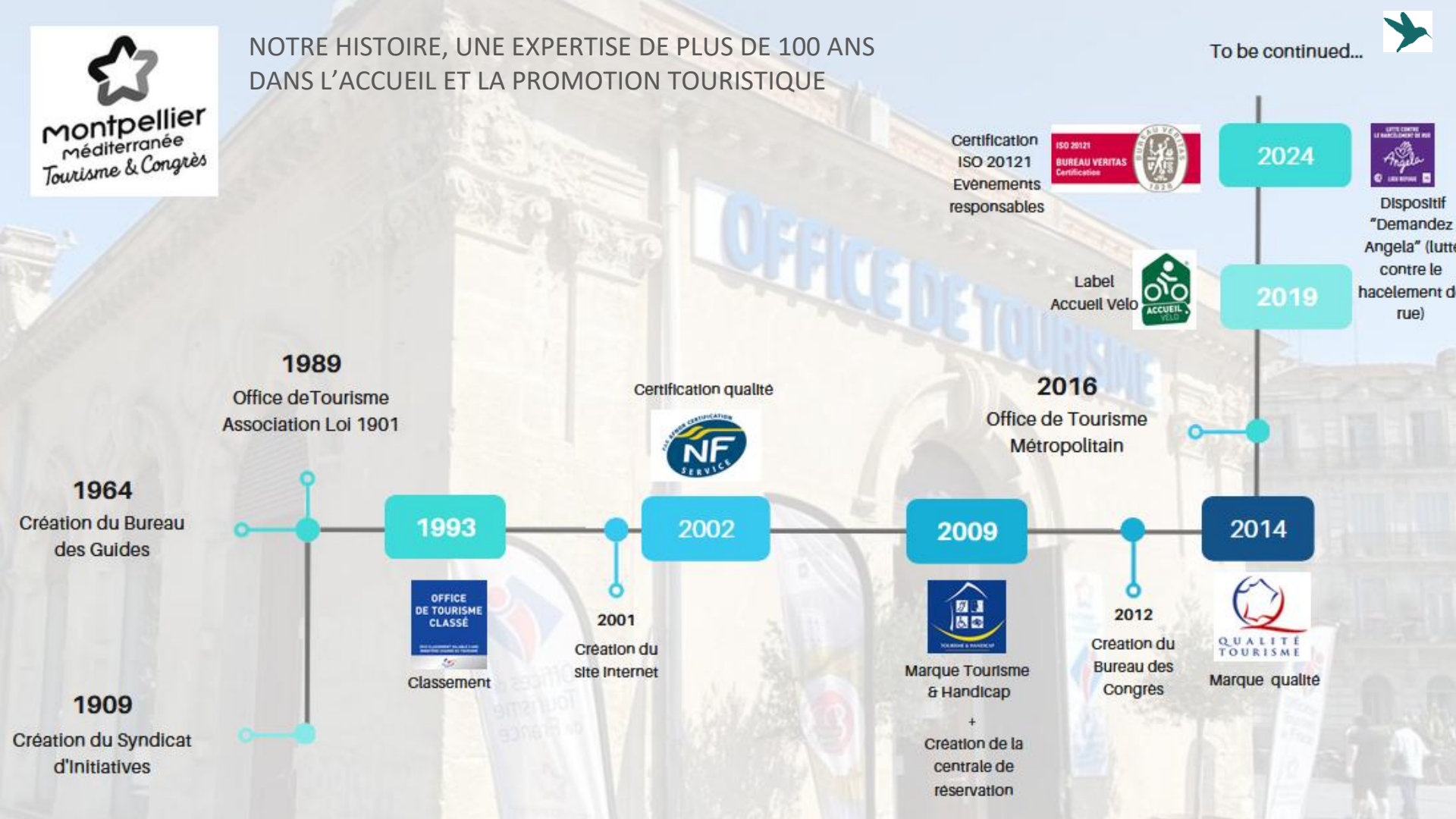


Marque qualité

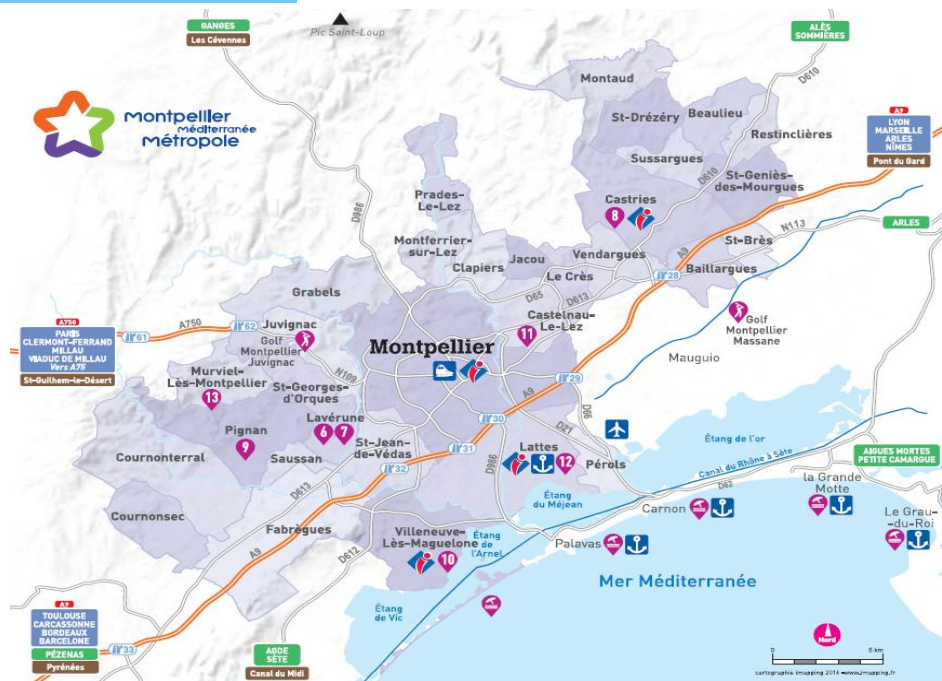
2019

Dispositif
"Demandez
Angela" (lutte
contre le
harcèlement de
rue)

2024



NOTRE TERRITOIRE



NOTRE RAISON D'ÊTRE

« Créer du lien, des valeurs partagées, susciter des émotions durables, et offrir des expériences inoubliables »

NOTRE AMBITION

Devenir une destination européenne incontournable et reconnue en matière de tourisme durable

NOS VALEURS

Au **Bien être** travail

Passion
Excellence
Implication

Ecoute
Satisfaction
client

Partage
Inclusion
Respect



UN OFFICE DE TOURISME ENGAGÉ

CATEGORIE 1

Le classement en Catégorie 1 constitue un levier puissant pour renforcer notre rôle fédérateur au regard de l'action touristique à développer dans notre zone géographique d'intervention et constitue la reconnaissance d'un accueil d'excellence.

[En savoir plus](#)



QUALITE TOURISME

Avec l'écoute et la satisfaction client au cœur de notre organisation, cette démarche de progrès atteste de la qualité des services et du professionnalisme de l'ensemble des métiers, comme du management mis en place au sein de l'organisation.

A noter : la marque s'éteindra au 31/12/2026 pour laisser place au label DESTINATION D'EXCELLENCE (mise en conformité en cours)

[En savoir plus](#)



ACCUEIL VELO

Situés à moins de 5 km de l'itinéraire reliant Montpellier à l'[Eurovéloroute EV8 "La Méditerranée à Vélo"](#), nos sites d'accueil de Montpellier Comédie et de Lattes sont labellisés pour la qualité d'accueil et de services rendue aux cyclotouristes.

[En savoir plus](#)



TOURISME & HANDICAP

Notre site d'accueil Montpellier Comédie est labellisé pour répondre aux attentes de nos clientèles en situation de handicap auditif, mental, moteur et visuel. Nos personnels sont régulièrement formés et sensibilisés à apporter un accueil et un service adapté; nous faisons évoluer notre offre de visites guidées pour toucher et inclure tous nos publics.

[En savoir plus](#)

ISO 20121

Cette certification nous incite à manager notre organisation de manière responsable et, sur la base d'un **diagnostic élargi**, à concevoir et mettre en œuvre un plan d'action RSE structuré, piloté et évalué au regard des principes de développement durable suivants : le devoir de **vigilance**, le devoir d'**inclusion**, l'**intégrité** et la **transparence**

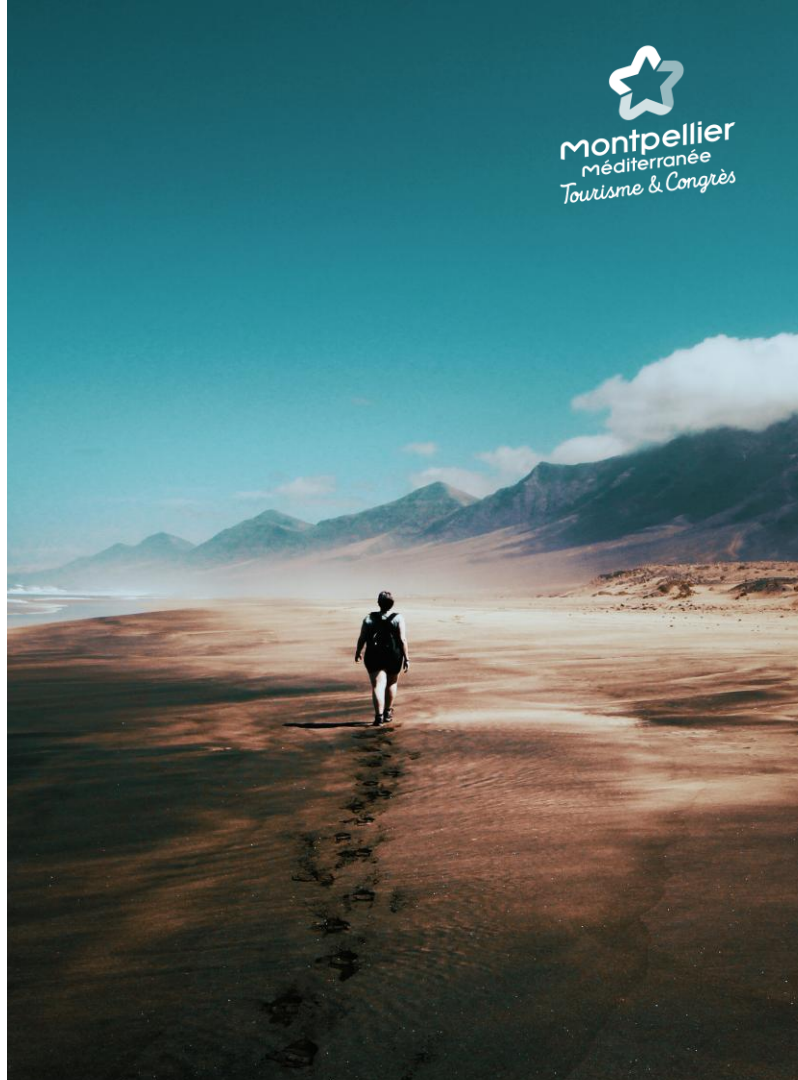
[En savoir plus](#)



NOTRE DEMARCHE DURABLE

L'Office de Tourisme et des Congrès de Montpellier Méditerranée Métropole définit sa stratégie en prenant en compte les enjeux économiques, environnementaux, et sociétaux de notre époque. Notre but est de développer une offre touristique plus durable et inclusive. Au coeur de cette démarche, nous avons identifié **12 objectifs stratégiques** qui guident nos actions et orientent notre progression vers une performance RSE durable. Nous nous efforçons de réduire notre empreinte carbone et celle de nos produits et services en adoptant des pratiques énergétiques et numériques durables et en favorisant l'économie circulaire. Nous mettons en place des initiatives visant à préserver l'environnement, à promouvoir les droits humains et la diversité, ainsi qu'à garantir la santé, la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs et publics.

Dans le domaine de la gouvernance, nous agissons avec transparence et responsabilité. Nous développons **notre stratégie RSE** de manière rigoureuse, en nous appuyant sur des indicateurs de suivi et de performance concrets, des audits internes et externes annuels et sur une veille réglementaire menée par l'ensemble des services. Parallèlement, nous adoptons une politique d'achats responsables, nous intégrons une approche éthique de l'usage de l'Intelligence artificielle dans nos métiers, et réalisons l'ensemble de nos actions avec intégrité. Nous considérons nos missions d'accueil et de promotion comme essentielles pour permettre à nos visiteurs de découvrir et expérimenter des offres et activités touristiques respectueuses de l'environnement, répondant ainsi aux enjeux environnementaux et réglementaires actuels.



LES 3 PILIERS DU TOURISME DURABLE



« Les organisations qui réussissent sont celles qui ne renient pas leurs valeurs fondamentales, quelles que soient les difficultés rencontrées. Ces valeurs définissent qui nous sommes, elles guident nos choix, elles inspirent et mobilisent, elles donnent du sens à nos actions du quotidien ».

4 PRINCIPES A RESPECTER

INTEGRITE

- Respecter les nouvelles normes et réglementations de développement durable appliquées au secteur du tourisme
- Appliquer et communiquer notre politique de management responsable
- Développer durablement notre performance

DEVOIR D'INCLUSION

- Consulter les parties intéressées
- Intégrer les besoins prioritaires des parties intéressées dans nos enjeux
- Partager l'information avec les parties intéressées, les sensibiliser

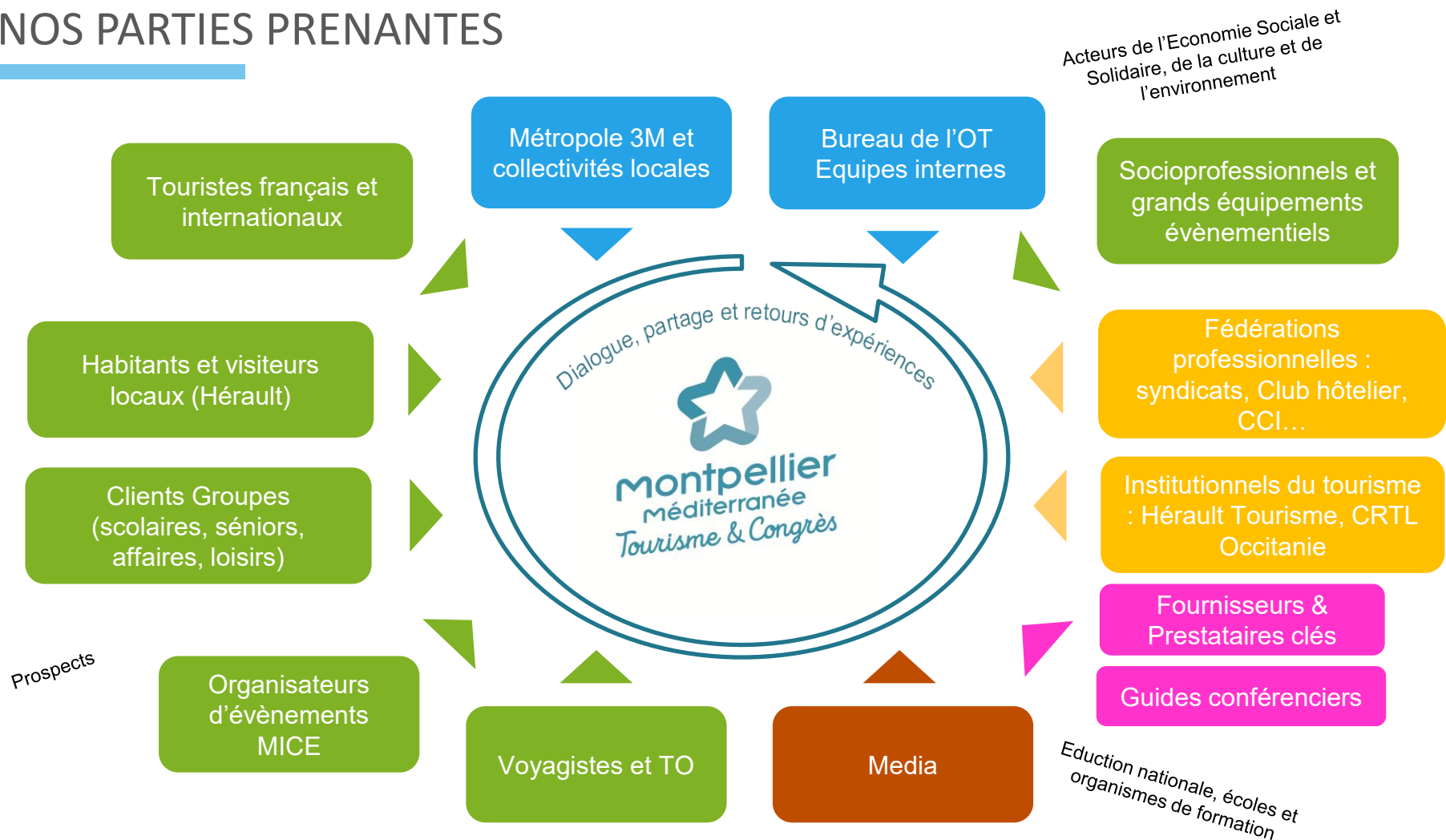
DEVOIR DE VIGILANCE

- Encourager nos personnels à prendre en compte les principes de développement durable et le faire savoir
- Prévenir et maîtriser les risques potentiels par des procédures opérationnelles et un système de veille
- Etablir des relations durables avec les parties intéressées de la chaîne d'approvisionnement notamment pour la traçabilité des produits

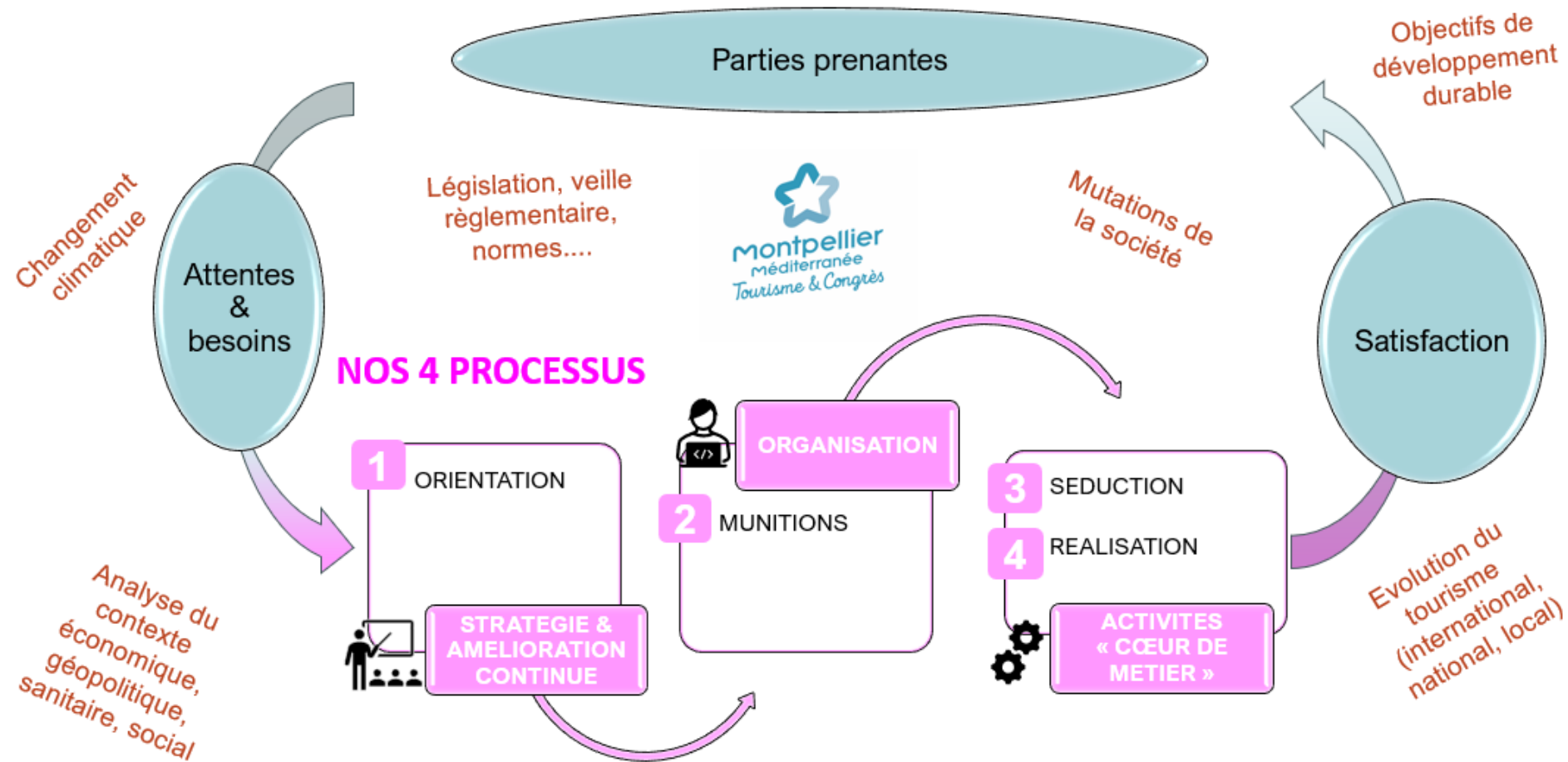
TRANSPARENCE

- Communiquer en interne
- Communiquer en externe
- Partager l'information pour faire évoluer les pratiques du secteur

NOS PARTIES PRENANTES



CARTOGRAPHIE DE NOS PROCESSUS



NOTRE POLITIQUE RSE 2023-2026

AXE 1

Renforcer les impacts environnementaux et sociaux positifs de notre organisation



Inscrire nos activités dans une démarche d'économie circulaire et de réduction des déchets



Réduire nos émissions de gaz à effet de serre liées au transport



Développer une stratégie de sobriété énergétique



Nous engager en faveur d'un numérique plus responsable



Veiller au bien-être, à la santé et à la sécurité de nos collaborateurs et de nos publics



Promouvoir l'inclusion et la non-discrimination

AXE 2

Contribuer au développement d'un tourisme plus durable pour notre territoire



Engager les professionnels du tourisme vers un tourisme plus durable



Garantir la qualité des prestations délivrées



Proposer des activités et des services accessibles à tous les types de publics



Développer une communication responsable



Encourager les démarches d'achats responsables



Miser sur la veille et l'innovation pour réussir à anticiper au mieux les mutations de la société

UNE POLITIQUE RSE AFFIRMÉE

Elle définit les grandes orientations (2 axes) et 12 objectifs que nous nous fixons en matière de développement durable. C'est une déclaration de nos engagements.

[En savoir plus](#)



UN PLAN D' ACTIONS A 3 ANS

Il traduit les objectifs RSE en actions concrètes pour chacun des services, en associant les moyens nécessaires et les planifie dans le temps.

DES INDICATEURS DE PERFORMANCE IDENTIFIES

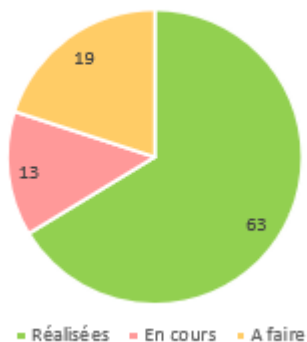
Ils fixent des cibles chiffrées à atteindre. C'est ce qui permettra de mesurer factuellement et objectivement l'efficacité réelle ou non de nos actions.

ETAT D'AVANCEMENT DU PLAN D' ACTIONS _ FIN 2025

AXE 1

Renforcer les impacts environnementaux et sociaux positifs de notre organisation

AXE 1



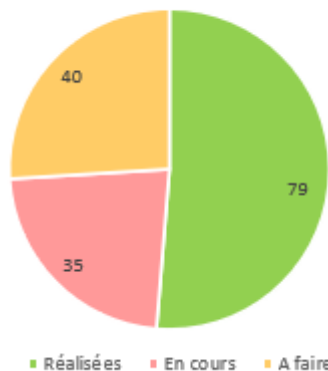
66% des actions réalisées

73% des actions réalisées jugées satisfaisantes

AXE 2

Contribuer au développement d'un tourisme plus durable pour notre territoire

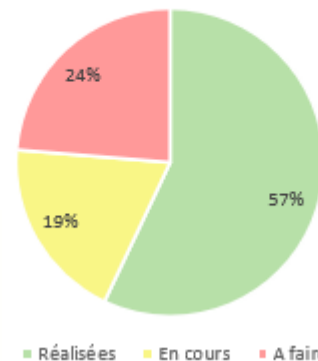
AXE 2



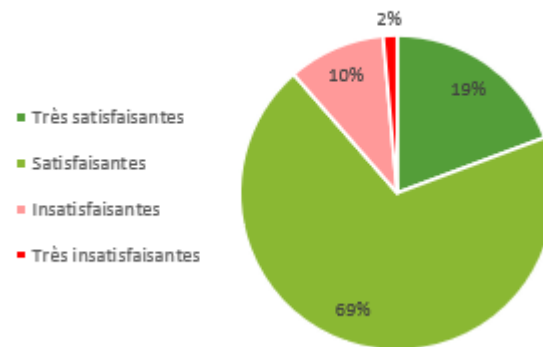
51% des actions réalisées

89% des actions réalisées jugées satisfaisantes

Etat d'avancement du plan d'actions 2023-2026



Evaluation des actions réalisées



INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

Nos résultats

| Nos ambitions à 3 ans | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
|---|----------|-----------------|----------|------|
| REDUIRE PUIS MAITRISER NOS IMPRESSIONS EN INTERNE Baisser de 20% la consommation de papier en interne (copies et impressions photocopieurs) | / | -31,7% | -27,3% | |
| REDUIRE PUIS MAITRISER LA PRODUCTION DES EDITIONS PAPIER Moins de 5 tonnes d'éditions / an, incluant le poids des affiches et de la papeterie : cartes de visites, ramettes papier... | 8.072 kg | 4.102 kg (-50%) | 1,867 kg | |
| REDUIRE PUIS MAITRISER NOS DECHETS LEVIERS 5% max de taux de déchets liés aux éditions datées (programme des Visites Guidées) par an | 4,4% | 11% | 9,8% | |
| REDUIRE ET CONDITIONNER L'USAGE DU VEHICULE ESSENCE (contrat petit rouleur) Moins de 5000 kilomètres parcourus sur l'année avec le véhicule essence | 6.900 | 6.381 (-7%) | 5.500 | |
| REDUIRE PUIS MAITRISER NOTRE CONSOMMATION D'ELECTRICITE Baisser de 20% la consommation d'électricité sur le site de la Comédie à 3 ans <i>New ! 100% d'éclairage en led sur le site d'accueil de Montpellier Comédie depuis 2023</i> | -14,4% | -12,4% | +8,3% | |
| GARDER NOS EQUIPES SATISFAITES 80% de satisfaction à l'enquête climat social annuelle | / | 92% | / | |
| ETRE IRREPROCHABLE EN MATIERE D'ACCESSIBILITE HANDICAP GRAND PUBLIC ZERO réclamation ou remarque sur le manque d'accessibilité Handicap sur le site d'accueil de la Comédie | 2 | Zéro | Zéro | |
| ENGAGER LES PARTENAIRES 50% des adhérents LOISIRS ont signé la charte d'engagement du partenaire responsable | / | 30% | 73% | |
| ENGAGER LES PARTENAIRES 80% des adhérents MICE ont signé la charte d'engagement du partenaire responsable | / | 27% | 83,6% | |

INDICATEURS DE PERFORMANCE RSE

Nos résultats

| Nos ambitions à 3 ans | 2023 | 2024 | 2025 | 2026 |
|--|------|--|------|------|
| AMELIORER NOS SERVICES DE FACON CONTINUE 80% des clients et visiteurs interrogés sont satisfaits des services de l'OT (Nb de commentaires émis toutes sources confondues) | 83% | 83% | 87% | |
| AMELIORER NOS SERVICES DE FACON CONTINUE 70% d'adhérents fidélisés d'une année sur l'autre <i>Nouvel indicateur de performance suite au bilan RSE 2024</i> | 52% | 55% | 60% | |
| PROPOSER DES VISITES GUIDEES ACCESSIBLES A TOUS LES PUBLICS Augmenter le nombre de visites guidées thématiques inclusives et/ou accessibles (handicap auditif, mental, moteur, visuel) | 6 | 11 | 12 | |
| FAVORISER L'ACCES DES HABITANTS (locaux, régionaux) AUX VISITES GUIDEES Hausse de 30 % d'inscrits à la carte de fidélité habitent la région | / | +22% | +53% | |
| TENDRE VERS UNE BOUTIQUE PLUS RESPONSABLE 80% des produits de la boutique sont fabriqués localement (entreprises implantées en région Occitanie) <i>Indicateur révisé suite au bilan RSE 2024</i> | / | 82% | 85% | |
| REVALORISER NOS DECHETS TEXTILES (flammes, kakémonos, fonds de stand, tenues...) Boucler la boucle : transformer nos déchets textiles en petite maroquinerie conçus localement par des personnes en réinsertion (partenariat Gamme) et revendue au sein de nos boutiques <i>Nouvel indicateur de suivi 2025</i> | / | 27 kg de déchets textiles revalorisés = 11 kg de upcyclés et revendus en boutique : tote-bags, trousse, sacs de transports (53 pièces) | | |



OBJECTIF 1

Inscrire nos activités dans une démarche d'économie circulaire et de réduction des déchets



NOS ACTIONS CONCRETES



EVENEMENTS PROFESSIONNELS

- Suppression des bouteilles plastiques
- Suppression des badges ou récupération des badges à la fin de l'évènement
- QR Codes à la place des brochures, suppression des clés USB
- Diffusion limitée de plans sur les accueils de congrès
- Consommation ou redistribution des restes alimentaires en interne
- Revalorisation des signalétiques périmées à base de textile pour leur

donner une seconde vie

- Signalétiques promotionnelles (rollups, fonds de stand...) non datées et réutilisables
- Goodies non systématiques, sinon articles utiles, réutilisables et en matière recyclée

PUBLICS

- Arrêt de l'impression systématique des confirmations de réservation
- Suppression du PVC dans la conception des City Cards
- Sacs papier, magazine et plans touristiques payants (sensibilisation à réutiliser, ne pas jeter)
- Réduction des commandes de brochures papier tiers gérées
- Allègement de nos éditions et allongement de la durée de vie de la charte graphique
- Diffusion des éditions non datées jusqu'à épuisement des stocks
- Discours de sensibilisation au téléchargement des brochures
- Formulaire d'adhésion à compléter en ligne (partenaires)

INTERNE

- Retour des fontaines à eau filtrée pour limiter l'achat de bouteilles plastique
 - Suppression des gobelets en carton pour les RDV professionnels
 - Rédaction des bonnes pratiques et signalétique en matière de tri des déchets (7 flux : papier, emballages, déchets gris, cartouches encres, piles, textiles, verre)
 - Recyclage des capsules de café à part (contribution aux actions durables du fournisseur)
- Action stoppée en 2025, désormais les capsules de cafés sont acceptées dans la poubelle jaune*
- Recyclage et revalorisation du papier blanc, des cartouches d'encres et toners, piles
 - Suppression des photocopies orphelines (paramétrage ordinateurs, photocopieurs) et blocage systématique des rapports d'impression
 - Animation de défis / challenges internes Zéro impression/photocopie, zéro déchet
 - Arbre à livres



2

OBJECTIF 2

Réduire nos émissions de gaz à effet de serre liées aux transports



NOS ACTIONS CONCRETES



EVENEMENTS PROFESSIONNELS

- Incitation au covoiturage et aux modes de déplacement moins carbonés pour se rendre sur notre territoire et s'y déplacer
 - Mise en place d'un pack accueil avec tarifs négociés sur les tickets de transports en commun à partir de 1000 participants
 - Incitation au choix de lieux d'hébergement et de congrès facilement accessibles en transports en commun
- Mise à disposition d'une fiche pratique « Organiser mon évènement à vélo »

PUBLICS / PARTENAIRES

- Incitation à ne plus amener de flyers promotionnels mais à utiliser l'agenda du site internet, et à mettre à jour la base de données Tourinsoft accessible en ligne
- Sensibilisation systématique aux modes de déplacements moins carbonés (pour se rendre sur notre territoire et s'y déplacer) intégrée au process de conseil en séjour
- Site internet intégrant un calculateur carbone pour sensibiliser à l'impact des différents modes de déplacement, valorisation des mobilités douces (« j'y vais en train », voyager à vélo...)
- Application créée en partenariat avec la TAM pour découvrir Montpellier Métropole sans impact carbone, depuis chaque arrêt de tramway
- Incitation à laisser la voiture au repos et promotion du Train à 1 euro et de l'Occitanie Rail Tour
- Réduction sur la City Card et visites guidées sur présentation du billet de train LIO
- Office de tourisme de Montpellier et de Lattes labellisés Accueil Vélo
- Promotion de circuits et itinéraires de randonnées (à pied, vélo...)

INTERNE

- Mise en place d'une enquête interne sur les déplacements domicile-travail
- Existence d'une charte de télétravail (1 jour par semaine sur postes éligibles)
- Plan Déplacement Entreprise effectif avec prise en charge à 50% par l'employeur
- Mise à disposition de 3 vélos à assistance électrique
- Ateliers de sensibilisation à l'usage des vélos électriques et formalisation des bonnes pratiques (sécurité, rechargement...)
- Utilisation du véhicule essence conditionné au covoiturage et aux lieux de RDV non accessibles en transports en commun ou en train
- Train privilégié à l'avion si la durée du déplacement est inférieure à 4h
- Tournées de livraison au sein de nos BIT optimisées

ENVIRONNEMENT

SOCIAL



13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES





OBJECTIF 3

Développer une stratégie de sobriété énergétique



NOS ACTIONS CONCRETES



EVENEMENTS PROFESSIONNELS

- Incitation à choisir des hébergements et lieux de congrès/séminaires engagés dans des démarches mettant l'accent sur la réduction des consommations d'énergies (Clé verte, ISO 20121...), et/ou ayant engagé leur transition énergétique (isolation bâti...)
- Sensibilisation des organisateurs aux nuisances lumineuses et leur impact nocturne sur la faune locale (événements extérieurs, en soirée)

PUBLICS

- Réduction drastique du temps d'allumage de nos écrans et du temps d'éclairage des vitrines extérieures/intérieures (temps d'allumage des écrans strictement limité aux horaires d'ouverture, suppression de l'allumage systématique des vitrines, allumage des vitrines et du hall d'accueil conditionné à la luminosité)
- Suppression des affiches sur les vitrines principales (OT Comédie) afin de laisser pénétrer la lumière naturelle

INTERNE

- Passage tout en led sur le site d'accueil de Montpellier Comédie
- Respect des points de consigne : chauffage à 19°C et climatisation à 26°C ni plus ni moins
- Arrêt de l'utilisation des rideaux d'air au niveau des portes automatiques jugés trop énergivores
- Utilisation de ventilateurs et de rafraîchisseurs d'air d'appoint complémentaires en cas de fortes chaleurs
- Installation de détecteurs de présence, installation de chauffe main peu consommateurs d'énergie et permettant de réduire la consommation d'essuie main en papier (site Comédie)
- Rédaction de la charte des écogestes en interne
- Mise en place d'un tableau de suivi des consommations

SOCIAL

ENVIRONNEMENT

7 ÉNERGIE PROPRE
ET D'UN COÛT
ABORDABLE



OBJECTIF 4

Nous engager en faveur d'un numérique plus responsable

NOS ACTIONS CONCRETES



PUBLICS

- Mission de proximité renforcée dans l'accueil des publics (accompagnement des personnes non- équipées de smartphones ou peu à l'aise dans l'utilisation des outils numériques : scan de QR codes, dépôt d'avis en ligne...)
- Mixité des usages grâce à un magazine touristique papier allégé intégrant textes, photos immersives et QR Codes (renvoi vers les informations de courte durée en ligne)

INTERNE

- Création d'une charte des bonnes pratiques du numérique
- Organisation de clean-up days numériques (sensibilisation au nettoyage numérique)
- Critères de sélection sociaux et environnementaux intégrés à la procédure d'achats responsables des outils numériques
- Prestataire informatique et agence web sensibilisés aux enjeux et objectifs RSE de l'Office de Tourisme (dialogue Parties Prenantes renforcé)
- Réparation des outils numériques avant leur mise au rebut
- Application de la règle des 6R lorsque cela est possible : Repenser, Refuser, Réduire, Réutiliser, Réparer, Recycler
- Agence web engagée dans une démarche locale de compensation carbone
- Site internet écoconçu en partie (hébergement vert et en France, chargements plus rapides utilisant moins de ressources, fichiers compressés, poids des images et cartographies allégée, vidéos qui ne sont plus hébergées en dur, outil de mise à jour, CMS respectant des critères de durabilité et d'efficacité énergétique)
- Site internet accessible et répondant à la norme RGAA (taux de conformité en cours : objectif 50% minimum fin 2026)
- Nomination d'un délégué à la protection des données (réfèrent RGPD externalisé)
- Veille renforcée en matière de respect de la propriété intellectuelle et artistique (droits d'auteurs, droits à l'image...)
- Formations et mise en place d'un comité interne sur l'IA générative afin de définir une stratégie, accompagner les équipes, et mieux encadrer les pratiques
- 1 binôme de référents IA nommé





OBJECTIF 5

Veiller au bien-être, à la santé et à la sécurité de nos collaborateur.ices et de nos publics



NOS ACTIONS CONCRETES



PRESTATAIRES / FOURNISSEURS

- Choix de produits ménagers écolabellisés, respectueux pour la santé et l'environnement
- Existence d'une procédure en cas d'accident lors de visites guidées (prestataires guides sensibilisés)

PUBLICS

- Exercice annuel d'évacuation du site d'accueil Comédie en présence du public
- Présence d'un défibrillateur sur les sites d'accueil Comédie, Lattes et Pérols
- Office de Tourisme Comédie engagé dans le dispositif Angela et conseiller.es en séjour formé.es (lutte contre le harcèlement de rue)
- Mise à disposition d'une fontaine à eau en libre service (site Comédie)
- Remplissage des gourdes à la demande
- Mise à disposition d'audiophones pour nos prestataires guides
- Usage des audiophones interdit à l'intérieur des bâtiments, et limité à proximité des habitations
- Visites guidées pédestres, incitation à découvrir le territoire en utilisant les mobilités douces (vélo...) bénéfiques pour la santé

INTERNE

- Intégration du critère ergonomique lors de l'achat de mobilier (procédure Achats Responsables)
- Animation d'ateliers annuels de sensibilisation au bien-être et à la santé au travail
- Remise à niveau annuelle sur la formation 1er secours
- Formation des équipes à la manipulation des extincteurs
- Formalisation de procédures d'évacuation des locaux (Comédie et Pagézy)
- 1 référente harcèlement sexuel nommée et formée
- 1 référent habilitation électrique nommé et formé
- 1 référente sécurité nommée et formée
- Existence d'un DUERP (identification des risques sécurité globaux, et spécifiques par site)
- Procédure d'identification des situations d'urgence et gestion de crises actualisée chaque année
- Création et 1^{ère} diffusion du baromètre Climat social sur le bien-être au travail (Juin 2024)
- Mise en place d'avantages complémentaires pour le personnel (au-delà de la réglementation)
- Décoration et/ou fleurissement des espaces partagés (salle de réunion, bureaux...)

3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



10 INÉGALITÉS RÉDUITES



SOCIAL



OBJECTIF 6

Promouvoir l'inclusion et la non-discrimination



NOS ACTIONS CONCRETES



PARTENAIRES / FOURNISSEURS

- Critères sociaux intégrés lors de la sélection des fournisseurs (articles revendus en boutique notamment)
- Participation annuelle à Educap'city (OT Comédie point de passage du rallye des collèges des quartiers prioritaires)
- Travail avec une association locale en charge de l'insertion des publics

éloignés de l'emploi (menuiserie solidaire, atelier de confection textile, repassage), et un ESAT (Etablissement ou Service d'Aide par le Travail)

PUBLICS

- Participation annuelle au salon Devenir Adulte (cibles : personnes en situation de handicap mental et leurs familles, acteurs associatifs et inclusifs, scolaires)
- Participation au forum des métiers (cible : scolaires et étudiants) et/ou animation de Journées portes ouvertes sur le site de Montpellier Comédie « Mieux nous connaître » (tous publics)
- Office de Tourisme de Montpellier Comédie labellisé Tourisme & Handicap pour les 4 types de handicap (auditif, mental, moteur, visuel)
- Existence d'un plan touristique matérialisant les niveaux d'accessibilité (handicap moteur) des rues de l'écusson (hypercentre ancien de Montpellier)
- Document touristique en braille, en caractères agrandis et en FALC (Facile A Lire et à Comprendre)
- Boucle magnétique Audio T disponible sur tous nos sites d'accueil
- Balises sonores à destination des personnes en situation de handicap visuel installées sur les sites d'accueil de Montpellier Comédie et de Pérols
- Conseillers en séjour sensibilisés à l'accueil de tous les publics (dont le public sans-abri)

INTERNE

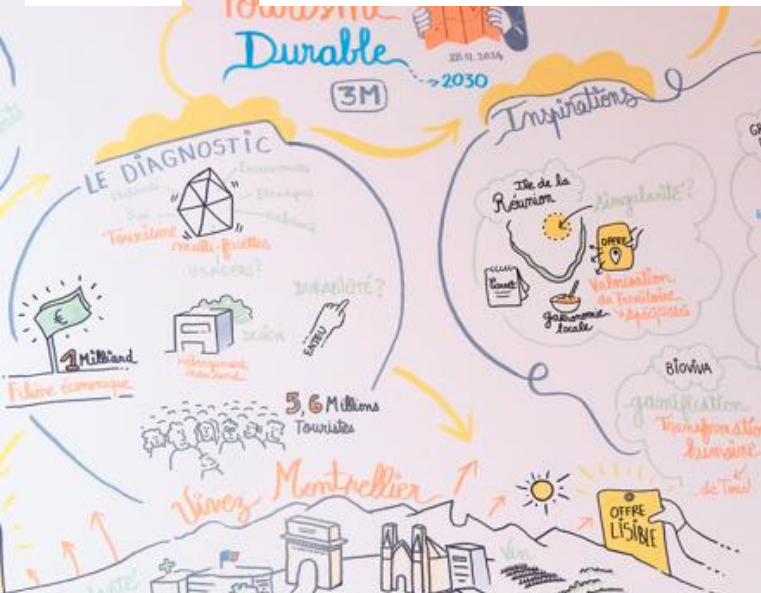
- Création et diffusion du livret de la diversité (sensibilisation à la différence)
- Acquisition d'une chaise d'évacuation PMR en cas d'incendie (site de Pagézy)
- Action de solidarité collective à minima annuelle en faveur d'une association locale (boîte pour la rue, collecte de jouets, vide-dressing annuel...)
- Mise à disposition de l'annuaire des SIAE (clauses sociales intégrées dans la procédure Achats responsables)



7

OBJECTIF 7

Engager les professionnels du tourisme vers un tourisme plus durable



NOS ACTIONS CONCRETES



EVENEMENTS PROFESSIONNELS

- Diffusion d'une charte d'engagements à destination des organisateurs d'évènements MICE
- Dialogue renforcé post événement et partage de retours d'expérience auprès de toutes les parties prenantes clés de l'évènement

PARTENAIRES / ACTEURS LOCAUX

- Diffusion de la charte du partenaire responsable, acceptation des engagements durables comme condition sine qua non pour adhérer à l'Office de Tourisme
- Dialogue renforcé : s'inspirer, être inspirant, se nourrir de manière réciproque sur les pratiques durables, identifier les attentes au long cours
- Mise à disposition d'une boîte à outils en libre accès depuis notre site web (Espace Pro/ Rubrique Qualité & Développement durable) : grilles d'autoévaluation, partage de supports d'aide à la transition, guide des labels...
- Réunion à minima annuelle à destination des partenaires / adhérents intégrant la valorisation ou le partage d'une solution ou action durable/vertueuse (intervenant externe) : lors de l'AG annuelle et/ou lors de la réunion de bilan Bureau des Congrès
- Relai sur les formations ou accompagnements proposés par les organisations du tourisme locales (ADT, CRTLO, CCI...) à destination des socioprofessionnels
- Co-construction de la feuille de route métropolitaine pour un tourisme durable à 2030, et intégration du comité technique et de pilotage dédié de Montpellier Métropole

PRESTATAIRES / FOURNISSEURS

- Diffusion de la charte d'achats responsables et intégration de critères sociaux et environnementaux dans la sélection des prestataires et fournisseurs
- Evaluation et accompagnement des fournisseurs dans leur transition vers des pratiques plus durables et vertueuses
- Révision des conventions de prestations de services de guidage, et des contrats de commercialisation groupes (restaurants et prestataires d'activités) intégrant les engagements vers des pratiques plus durables
- Organisation de formations, visites et/ou réunions techniques à destination de nos prestataires guides pour les accompagner sur divers sujets RSE



OBJECTIF 8

Garantir la qualité des prestations délivrées

NOS ACTIONS CONCRETES

INTERNE

- Visites de sites et découvertes régulières de l'offre touristique proposées à tous nos personnels
- Tenue et suivi d'un plan de formation annuel, voire pluriannuel
- Management de la qualité basé sur la preuve et assurance de la continuité de service, la gestion des risques et l'amélioration continue (partage et

retours d'expériences, formalisation de procédures, modes opératoires, modèles et autres supports d'accompagnement)

- Traitement des non-conformités : analyse des causes, mise en place d'actions préventives, correctives ou d'amélioration

PUBLICS

- Diffusion de nos engagements (site web et bureaux d'information Touristiques)
- Maintien du classement en catégorie I
- Renouvellement continue de tous nos labels et démarches de progrès reconnus
- Réalisation d'un client mystère « test » à minima annuel suivi d'un débrief avec les équipes
- Suivi de la satisfaction clients : écoute clients systématique intégrée au sein de tous nos bureaux d'information touristiques et de toutes nos activités (enquêtes de satisfaction ponctuelles ou continues, incitation systématique à aller déposer un avis en ligne (Google My Business et Tripadvisor), mise à disposition de fiches de remarques
- Prise en compte de toutes les réclamations et insatisfactions notables sous 3 jours, traitement et réponse constructive apportée au client sous 15 jours
- Valorisation de l'offre touristique labellisée sur notre site grand public, et recherches possibles par label

PARTENAIRES / ACTEURS LOCAUX / GOUVERNANCE

- Bilan qualité annuel communiqué auprès de toutes nos parties prenantes
- Diffusion du bilan qualité en libre accès sur notre site web (attentes clients et pistes de progrès à engager sur les services de l'OT, et sur les services du territoire/collectivité)
- Organisation de visites et réunions techniques à destination de nos guides prestataires (mises à jour des connaissances culturelles, patrimoine...)
- Transmission de toutes les réclamations et insatisfactions notables

ECONOMIE





OBJECTIF 9

Proposer des activités et des services accessibles à tous les types de publics



NOS ACTIONS CONCRETES



ACTEURS DE L'ECONOMIE SOCIALE, SOLIDAIRE, DE L'EDUCATION

- Don de places de visites guidées au bénéfice d'évènements à but non lucratif (tombolas étudiantes, scolaires..) ou d'associations à but caritatif, social ou œuvrant pour la protection de l'environnement

PARTENAIRES

- Visites guidées offertes dans le cadre de l'adhésion
- Adhésion à tarif préférentiel pour les associations

PUBLICS

- Elargissement de nos visites guidées en Langue des Signes Française, adaptation de visites thématiques à destination des personnes à mobilité réduite, et des personnes en situation de handicap mental ou psychique
- Développement d'alternatives à la découverte du territoire pour les personnes empêchées (podcasts, cycle de visioconférences proposées dans les EPHAD...)
- Participation à des opérations culturelles à portée « sociale » pour des visites guidées à petit prix (Yoot, Pass Culture, Carte Eté Jeunes...) et développement de l'offre « Monument à la carte » pour les petits budgets
- Offre de visites guidées et tarifications adaptées aux scolaires et jeune public
- Jeux de piste pour les familles
- Tarifs réduits ou gratuits proposés sur toute l'offre de visites guidées : étudiants, seniors, détenteurs du Pass métropole, chômeurs, personnes en situation de handicap (carte d'invalidité). Gratuits pour les moins de 6 ans
- Formules City Card avec tarif enfants
- Sites partenaires de la City Card facilement accessible à pied ou en transports en commun
- Hub des mobilités situé à moins de 200 m du site d'accueil de Montpellier Comédie pour nos amis cyclotouristes (stationnements PMR, motos, vélos sécurisés, consignes à bagages/casques, pompe à pied, totem réparation vélo...)
- Conseiller.es en séjours multilingues et conseillère pratiquant la langue des signes
- Accueils hors les murs (sur les marchés, évènements et festivals, chez les partenaires...)

HABITANTS (LOCAUX/REGIONAUX)

- Offre fidélité à tarifs préférentiels, invitation à des visites guidées tests ou en avant-première
- Inscription à une visite guidée gratuite pour tout nouvel arrivant et sa famille

ECONOMIE

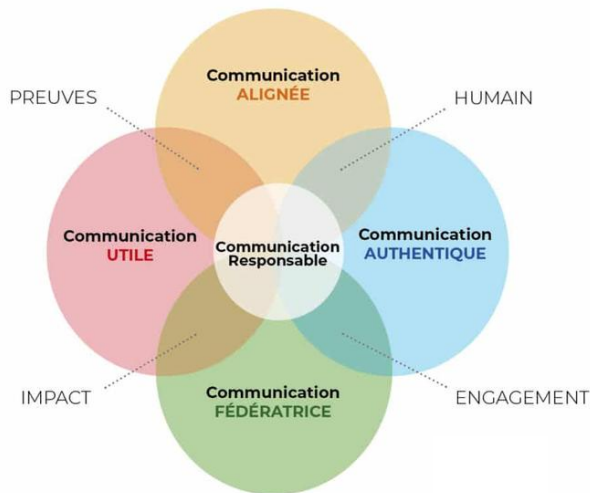
SOCIAL

10 INÉGALITÉS RÉDUITES



10

OBJECTIF 10 Développer une communication responsable



NOS ACTIONS CONCRETES



EVENEMENTS PROFESSIONNELS

- Rubrique Congrès dédiée sur notre site web et page de sensibilisation « Votre événement responsable »
- Suppression des envois de documentations sur les salons au profit de QR Code ou d'échanges numériques
- Avant tout événement professionnel de + de 1000 participants : dialogue renforcé en amont en présence de l'organisateur et des parties prenantes clés pour cadrer, partager et/ou orienter les bonnes pratiques RSE
- Signature de la charte de l'organisateur d'événements MICE responsable
- Après tout événement professionnel de + de 1000 participants : généralisation des retours d'expérience post-événements en présence de l'organisateur et des parties prenantes clés. Bilan et pistes de progrès communiqués à toutes les parties intéressées

PARTENAIRES

- Mise à disposition d'un Kit communication et aide à la sensibilisation des publics, dont affiches avec QR Codes dynamiques (alternative à la diffusion de brochures papier, QR codes renvoyant vers la charte du visiteur responsable...)
- Boîte à outils en libre accès depuis notre site web (Espace Pro) à destination de tous les professionnels : guide des labels, grilles d'autoévaluation, bonnes pratiques, contacts pour obtenir de l'aide dans sa transition durable...
- Relai des actualités de nos partenaires sur nos réseaux sociaux et via notre agenda en ligne
- Partage des bonnes pratiques au sein de réseaux locaux ou professionnels, diffusion de chartes d'engagements

PUBLICS

- 100% de nos éditions sont réalisées par des imprimeurs labellisés FSC/PEFC sur des papiers issus de forêts durablement gérées
- Editions peu demandées disponibles en version numérique uniquement
- Animations de sensibilisation autour de sujets RSE au sein de nos halls d'accueil à destination du grand public (mobilisation de partenaires et/ou d'acteurs de l'environnement, de l'économie sociale, solidaire, circulaire, dans le cadre de journées ou semaines écocitoyennes)

ENVIRONNEMENT
ECONOMIE SOCIAL

4 ÉDUCATION DE QUALITÉ



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



NOS ACTIONS CONCRETES

- Rubrique « Tourisme responsable » sur notre site web à destination du grand public, pour valoriser les offres touristiques et événements engagés ou en lien avec les sujets environnementaux, durables...
- Politique, objectifs RSE et engagements clairement expliqués sur le site web et sur tous nos lieux d'accueil
- Conseil en séjours durable systématique (incitation à ne pas imprimer son billet de réservation, à télécharger la documentation, à utiliser les transports en commun ou mobilités douces pour se rendre et se déplacer sur le territoire, valorisation de bons conseils durables, de la charte du visiteur responsable...)
- Plan de communication RSE externe grand public dédié (posts de sensibilisation aux enjeux de RSE en lien avec nos objectifs de développement durable)
- Indicateurs d'activités, qualité et RSE communiqués de façon transparente et en accès libre sur notre site web (bilans qualité et RSE, rapports d'activité)

INTERNE

- Mise en place d'une direction élargie représentant l'ensemble des services
- Co-construction du plan d'actions stratégique de l'Office de Tourisme
- Mise en place d'indicateurs de suivi et de performance
- 1 responsable et 1 chargée de mission Qualité/RSE nommées
- Dialogue social régulier avec un CSE élu tous les 4 ans
- Définition de processus pour mieux prévenir les événements indésirables et les non-conformités
- Mise en place de réunions de suivi régulières et à différents niveaux (service, processus, direction)
- Existence de procédures formalisées afin de garantir la continuité de la qualité de service
- Calendrier d'actions de sensibilisation en lien avec nos objectifs durables
- Diffusion d'une gazette de la RSE bimestrielle pour garder le lien, partager une veille réglementaire, des bonnes pratiques, assurer le feedback (impacts positifs concrets générés suite aux défis, challenges, actions solidaires diverses)
- Diffusion d'un livret d'accueil à tous les nouveaux entrants

OBJECTIF 10

Développer une communication responsable

10



GAZETTE DE LA RSE

Newsletter de sensibilisation et d'(in)formation

By Montpellier Méditerranée Tourisme & Congrès

ENVIRONNEMENT
ECONOMIE SOCIAL



11

OBJECTIF 11 Encourager les démarches d'achats responsables



NOS ACTIONS CONCRETES



EVENEMENTS PROFESSIONNELS

- Incitation au zéro goodies, sinon la matière 1^{ère} sera fabriquée localement (produits régionaux, artisanat) ou en matériau recyclé en plus d'être utile et réutilisable
- Diffusion de la charte de l'organisateur d'évènement MICE responsable, orientations et préconisations durables auprès des organisateurs

PUBLICS / BOUTIQUE

- Communication de nos engagements en matière d'achats responsables sur notre site web et en boutique
- Fournisseurs de la boutique basés majoritairement à Montpellier Métropole, dans l'Hérault ou en Occitanie, sinon en France
- Veille sur la composition ou provenance de certains produits alimentaires (agriculture biologique, gluten free, label Fairtrade pour le chocolat importé...)
- Dans la mesure du possible les articles en coton sont à minima certifiés Bio, sinon les textiles moins énergivores comme le lin, le bambou... sont à privilégier
- Le plastique est évité au maximum au profit de matériaux recyclés
- Réduction drastique des emballages plastiques dans la constitution de paniers garnis
- Socles de présentation plastiques remplacés par des socles en bois
- Intégration de mobiliers et décorations créatives issus de matériaux recyclés ou récupérés
- Proposition de papier cadeau en papier Kraft ou recyclé
- Arrêt des émissions systématiques des tickets de caisse (envoi dématérialisé possible sur demande)
- Zéro greenwashing : catalogue boutique transparent valorisant les impacts positifs et négatifs des articles revendus en boutique pour un choix du client le plus éclairé en matière d'achat responsable



NOS ACTIONS CONCRETES

PRESTATAIRES / FOURNISSEURS (ACHATS LEVIERS OU STRATEGIQUES)

- Accompagnement des fournisseurs dans leur transition en lien avec nos objectifs RSE pour des partenariats plus durables
- Dialogue renforcé avec évaluation du cycle de vie des produits sélectionnés (de la provenance des matières 1ères à la mise au rebut en passant par la transformation, le transport et le conditionnement)
- Signature de notre charte Achats Responsables
- Partenariat avec des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire : Prix au plus juste, stocks adaptés à la demande et à la productivité (délai de réapprovisionnement possiblement plus long dans le cas de partenariats avec des acteurs de la réinsertion par exemple)
- Appel à un dessinateur local pour la conception de notre jeu de piste et du livret illustré « Les 3 Grâces mènent l'enquête » avec contribution des étudiants en école d'art de Montpellier : développement du sentiment de fierté
- Développement du sentiment de fierté des personnes en cours d'apprentissage et/ou éloignées de l'emploi, rendu possible par la visibilité et l'image de marque de l'Office de Tourisme

OBJECTIF 11

Encourager les démarches d'achats responsables



ECONOMIE

ENVIRONNEMENT

12 CONSOMMATION
ET PRODUCTION
RESPONSABLES



12

OBJECTIF 12

Miser sur la veille et l'innovation pour réussir à anticiper au mieux les mutations de la société



NOS ACTIONS CONCRETES



PUBLICS

- Visites guidées renforcées le matin et en soirée lors des fortes chaleurs
- Annulation systématique des visites guidées en cas d'alerte météo locale
- Diffusion des bonnes pratiques et bons réflexes en cas de canicule, déluges
- Valorisation de la monnaie locale « La Graine »
- Le projet de dématérialisation de la City Card est intégré à la feuille de route pour un tourisme durable à 2030

TERRITOIRE

- Participation à différents comités partenariaux locaux pour développer notre influence, être inspirant et s'inspirer en retour : comité des mobilités, PCAETS, comité technique et de pilotage de la feuille de route pour tourisme durable à 2030, adhésion à l'association Repère Med (filière de l'évènementiel durable)
- Rencontres et réunions de travail au sein du réseau des Offices de Tourisme au niveau local et/ou national
- Participation aux Assises du Tourisme durable, Rencontres Convergences...
- Veille métiers et veille réglementaire renforcées

LE PLAN D' ACTIONS LIE AUX OBJECTIFS 6 ET 9 DE LA FEUILLE DE ROUTE POUR UN TOURISME DURABLE A 2030 POUR NOTRE TERRITOIRE VIENDRA RENFORCER CET OBJECTIF (ET INVERSEMENT)

Objectif 6 : Engager une démarche de destination durable intégrant les enjeux d'atténuation et d'adaptation

Objectif 9 : S'affirmer comme territoire démonstrateur de l'innovation touristique

9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS



ECONOMIE SOCIAL
ENVIRONNEMENT



ET APRES ?



INTEGRATION DES 17 OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE (ODD) DEFINIS PAR L'ONU



OBJECTIFS DE DEVELOPPEMENT DURABLE



Le **tourisme durable** est défini par l'Organisation Mondiale du Tourisme comme un tourisme «*qui tient pleinement compte de ses impacts économiques, sociaux et environnementaux actuels et futurs, en répondant aux besoins des visiteurs, des professionnels, de l'environnement et des communautés d'accueil*»..

LE PLAN DESTINATION FRANCE



Objectif = « *Faire de la France la 1ère destination en matière de tourisme durable à horizon 2030, en faisant du tourisme français un secteur porteur d'excellence, de croissance et d'emploi, fondé sur un modèle plus qualitatif, durable et résilient, en phase avec les nouvelles attentes des clientèles française et internationale, notamment en matière de transition écologique.* »

Mieux comprendre les Interactions entre les 17 ODD définis par l'ONU

<https://www.agenda-2030.fr/17-objectifs-de-developpement-durable/>

En savoir plus sur [le Plan Destination France](#)

CONTRIBUTION AU PLAN D' ACTIONS DE LA FEUILLE DE ROUTE POUR UN TOURISME DURABLE A 2030 PILOTEE PAR MONTPELLIER METROPOLE

1 ENGAGEMENT FORT

DURABILITÉ ET INCLUSION AU CŒUR DE LA FEUILLE DE ROUTE

Enjeu : Faire de Montpellier une destination motrice des transitions durables, accueillante et accessible à tous, qui préserve et améliore le cadre de vie des habitants

3 AXES STRATÉGIQUES

1

Structurer une destination singulière et expérientielle à impact positif pour une fréquentation équilibrée dans l'espace et dans le temps

Enjeu : Structurer l'activité pour faire évoluer les usages et créer les conditions d'émergence d'une offre nouvelle, source d'hybridation, de durabilité et d'inclusion

2

Positionner le tourisme comme levier stratégique de développement économique et d'emploi pour le territoire

Enjeu : Structurer et animer la filière pour développer l'économie et l'emploi en lien avec les enjeux de transformation du secteur

3

Faire du tourisme un pilier majeur d'attractivité et de rayonnement pour le territoire

Enjeu : Participer à l'attractivité et au rayonnement du territoire aux échelles nationale et internationale

2 OUTILS TRANSVERSAUX

UN OBSERVATOIRE



Pour mesurer l'impact du tourisme et piloter la destination

UN LAB TOURISME



Pour designer les offres, stimuler l'innovation et faciliter l'expérimentation

ELARGISSEMENT DE NOTRE PERIMETRE D' ACTIONS

La 1^{ère} feuille de route pour un tourisme durable à 2030 pilotée par le service Tourisme de Montpellier Métropole et coconstruite avec un large éventail de parties prenantes en 2024 et 2025 fait émerger **14 objectifs articulés autour de 3 grandes ambitions.**

Le plan d'actions lié à la Feuille de Route pour un Tourisme Durable à 2030, suivi par le service Tourisme de Montpellier Métropole, en collaboration avec les équipes de l'Office de Tourisme de Montpellier Métropole, devrait notamment s'appuyer **sur les critères du label Green Destinations** afin d'intégrer des indicateurs de suivi et de performance pertinents.

Un état des lieux sur le référentiel Green Destinations est actuellement en cours dans une optique de labellisation de la destination à moyen terme

Composée de plus de 100 critères socioéconomiques, environnementaux et culturels, **la démarche Green Destinations**, accréditée par le Conseil Mondial du Tourisme Durable, porte une grande attention à la prise en compte de l'impact du tourisme sur le territoire, sa capacité à travailler avec de multiples acteurs, et l'évaluation de ses actions dans le temps sur un système de progression continue.



UN TERRITOIRE ENGAGÉ

Aujourd'hui



A moyen terme



A long terme



ENSEMBLE VERS UN
TOURISME ET UN
EVENEMENTIEL
PLUS DURABLES

LES CHARTES D'ENGAGEMENTS



VISITEURS &
TOURISTES

CHARTRE DU VISITEUR RESPONSABLE
Nos bons conseils pour séjourner durable

ORGANISATEURS
D'EVENEMENTS

CHARTRE DE L'ORGANISATEUR
D'EVENEMENTS
Organiser son évènement MICE autrement

PARTENAIRES
ET ADHERENTS

CHARTRE DU PARTENAIRE RESPONSABLE
Embarquez avec nous vers plus de durabilité

FOURNISSEURS
ET PRESTATAIRES

CHARTRE D'ACHATS RESPONSABLES
Réduire les impacts négatifs liés aux achats



Grand public : découvrez notre rubrique
« **Tourisme responsable** »



NOTRE POLITIQUE RSE



TOUS NOS ENGAGEMENTS



EN SAVOIR PLUS ?

Contact Qualité/RSE :
sandrine.chabanon@ot-montpellier.fr